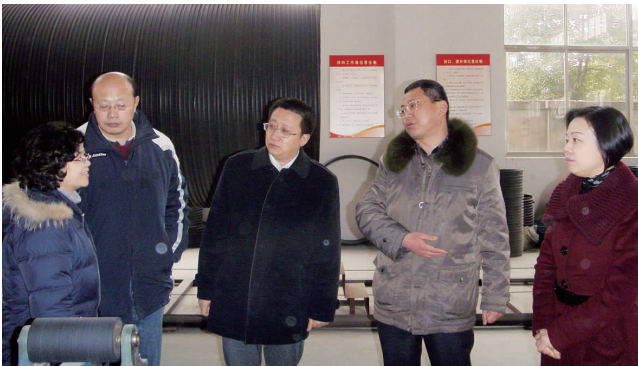




全市工商联工作会议召开



省工商联副主席桂德祥一行到企业调研

光 荣 榜

2011年度基层商会考核工作

- 一等奖:城南经济新区商会
二等奖:车逻镇商会 卸甲镇商会
三等奖:高邮镇商会 汉留镇商会
周山镇商会
经济服务先进商会:汤庄镇商会
信息调研先进商会:天山镇商会
阵地建设先进商会:送桥镇商会

拿什么迎接你,物业服务时代?

——高邮市现代物业服务业的调查报告及解决建议

□ 吴小强



全国物业服务行业已经超过了 31 年的发展史,取得了辉煌的成绩,在社会发展中起到了积极作用,成为现代服务业的重要组成部分。近十年来,我市物业服务业也取得了骄人的成绩,但还存在不足之处,如:产业层次偏低、服务能力偏弱、做强做精的发展环境亟待改善等问题。为进一步为业主服务,为政府创新社会管理,为促进物业企业更快更好发展,通过半年调查走访做出如下报告及建议。

物业服务企业的从业人员现状

纵观高邮整个物业服务行业,现有企业 25 家,从业人员约 2500 多人。从业人员现状:一是人员多,且缺乏专业性人才及高级管理人才;二是工作琐碎繁杂,劳动强度大,频繁跳槽。

物业行业相对于一般技术性行业,入门门槛较低,薪酬缺乏竞争力,不仅吸引不到高素质人才,还导致已经培养的人才大量流失。而高邮地区从事物业服务行业也面临着同样的现状,虽然人员数量较多,但多数学历不高,年龄偏大,同时缺乏专业管理人员。而物业行业属于服务性行业,在提供服务时,经常会与业主发生争执和阶段性的考核,采用底薪加考核薪资的制度,提高各岗位员工的工作积极性和主动性,同时开展培训计划,通过建立培训体制,不断提升员工的从业素质。

与此同时,物业管理企业想要在日趋激烈的市场竞争中取得一席之地,只有“树立自己的企业形象,创出自己的企业品牌”之路。良好的企业形象、知名的企业品牌,是企业一项宝贵的无形资产。物业管理企业想要树立自己的形象,创建自己的品牌,开展优质服务是重要的途径。因为只有很好的服务业主,才能得到业主充分的肯定,才能在业主心中树立良好的形象,增强市场竞争力,继而创造更大的经济效益。

物业服务行业如何应对激烈竞争

从整体情况来看,高邮地区的物业企业发展和运作不平衡,完全市场化、现代化的企业运作模式还没有完全建立。而近年来,周边大城市的一些专业化的物业公司已经进驻高邮。在这种激烈的竞争环境下,很多公司就不会遵守行业规范,特别是在物业管理前期招标中,不惜打

价格战来获得管理资格。

面对目前的恶劣竞争,高邮地区正规经营的物业公司应利用品牌效益,增强自身的竞争力。首先要重视现有的客户群,多与开发商、业主交流,获取信息,建立多层关系,多为现有客户群着想,努力加强联系,创造商机。同时要利用高邮地区的地理优势,结合物业企业的自身状况,灵活调整经营策略。高邮地区的物业公司还应结合本区域人民的生活习惯、地域文化、地区的经济发展水平等制定相关的物业服务标准,更好的为邮城人民服务。

物业管理企业伴随着房地产业发展而产生,其健康发展有助于提升城市现代化管理水平,也是规范房地产经营管理的重要组成部分,但是,物业公司收费难、物业管理不到位等已经成为阻碍物业公司发展的绊脚石。究其原因,可能是物业公司本身服务不到位或是管理失误,亦或是业主不清楚物业相关法律法规,不明白到底该享受怎么样的服务。

针对现状,物业服务公司一要与地区相关政府、开发商等建立良好的关系,物业公司需按照要求办理相关手续,积极配合政府部门的相关工作,积极

参加协会的工作,加强和同行间的交流,随时掌握相关的法律政策,了解市场的动向,在遇到问题时能得到政府部门、协会、同行的支持,保护企业的合法权益。二要落实高邮地区完善的相关收费政策,高邮地区物业公司要严格参照扬州市物业服务标准的收费指标进行收费,同时,行业要严格按照国家、省有关物业服务规定,积极完善物业服务定价机制,加快制定和完善物业等级标准和收费指标。

物业企业的外围导向很重要

高邮地区物业发展速度较快,已经从单纯的住宅行业快速地向办公楼、工业企业、医院、学校、市政设施、城市综合体等多种物业服务延伸拓展,必须加快形成完备的物业服务体系。要根据高邮本地区的实际情况,制定切实可行的物业服务标准,促进当地物业的规范发展。同时,要鼓励行业协会和企业参与标准制定,引导物业服务企业开展标准化试点,开展对物业企业的标准化培训,对区域标准化的计划项目,政府可给予一定的资金补助。

物业行业需遵循“先做大、后做强”的发展规律。“大”即提高物业企业在高邮地区的市场覆盖率及占有率,降低成本,提高经营收入,增

强企业的综合竞争力。“强”即企业的综合竞争力,即拥有充足的资金投入,先进的技术创新,雄厚的人力资源等。未来,高邮地区有能力的物业公司可采取兼并、重组等方式加大资源的整合力度,采取先进的现代信息及现代化管理手段,推动物业服务规模化、集约化发展。

我们欣喜地看到,高邮市物业企业在公众媒体、社会舆论、业主的严格要求下已经蓬勃地发展起来。但是,要使高邮物业服务行业实现现代化、市场化还必须得到外部的支持:一是高邮的物业公司需和当地政府及其他相关部门紧密联系。当地政府和相关部门要充分了解物业企业的形式,认识到加快现代物业服务行业的重要性和紧迫感。各部门要统筹协调,合力解决发展物业行业中遇见的困难。二是要形成良好的社会舆论,营造良好的社会氛围。通过宣传,使高邮市广大市民正确认识物业服务行业的性质。通过多种渠道,多种方法大力宣传发展现代物业的重要性,使高邮的物业行业更上一个新台阶,更好地为邮城人民服务。

(作者为市工商联常委、扬州市恒久物业服务发展有限公司总经理)



1、金融改革加速推进。3月28日,国务院常务会议决定设立温州市金融综合改革试验区,期望温州试点,在地方金融组织体系、金融服务体系、民间资本市场体系、金融风险防体系等方面先行试验。4月10日,人民银行行长周小川在温州开展金融综合改革试验区建设调研。4月12日,深圳市政府常务会议研究通过《关于改善金融服务支持实体经济发展的若干意见》,提出了推进金融改革的24条意见措施,内容包括与香港试点开展双向跨境贷款、年内成立深圳前海股权交易所等。温州、深圳两地的金融改革侧重点不同,但是对于全国的金融改革和经济发展都具有重要的探索意义。尤其在当下,无论是“温州试点”还是“深圳创新”,都是旨在扶持小微企业,支持实体经济发展。

2、人民币兑美元波幅翻倍,缓解升值预期。央行14日发布公告表示,从4月16日起,银行间即期外汇市场人民币兑美元交易价浮动幅度由5%扩大至1%,外汇指定银行为客户提供当日美元最高现汇卖出价与最低现汇买入价之差不得超过当日汇率中间价的幅度由1%扩大至2%。

3、央行等七部门出台意见引导金融资源更多投向水利。中国人民银行、国家发展改革委、财政部、水利部、银监会、证监会、保监会近日联合发布的《关于进一步做好水利改革发展金融服务的意见》指出,金融部门要积极探索综合运用多种政策资源的有效模式,把水利作为国家基础设施建设的优先领域,把农田水利作为农村基础建设的重点任务,加大金融产品和服务模式创新,合理调配金融资源,优化信贷结构,全面改进和加强水利改革发展的金融支持和服务,引导地方法人金融机构创新体制机制,结合现有优惠政策,加大水利信贷投入。

4、部分进口物品税率调整。海关总署发布2012年第15号公告,从4月15日起,适当调整部分进口物品的完税价格和税率,一些化妆品完税价格上调,部分电子、摄像产品的税率有所下调。

5、我国部分县域金融机构获下调准备金率1%政策优惠。目前,我国部分县域法人金融机构因在去年“新增存款一定比例用于当地贷款”的考核中达标,其需上缴的存款准备金率已获得下调1个百分点的政策优惠奖励。根据考核办法,优惠政策的实施期限为4月1日至次年3月31日。该优惠政策意在鼓励县域法人金融机构将新增存款主要用于当地发放贷款,以促进县域信贷资金投入,进一步改善农村金融服务。

6、本月起北京农民工医保待遇向城镇职工看齐。北京市人保局发布《关于本市职工基本医疗保险有关问题的通知》(以下简称《通知》),明确从4月1日起,与用人单位建立劳动关系的农民工将统一纳入北京市城镇职工医保范围,按城镇职工标准缴纳医疗保险费,享受城镇职工医保待遇。

7、江苏省实施人才引进“汇智计划”。“十二五”期间,我省在人才柔性流动和引进方面实现重大政策突破,从高校院所选派1万名教授、博士到企业和基层挂职服务,开展科技创新。在面向全球引进高层次人才的基础上,盘活用好省内高校现有人才资源,柔性引进省外人才和国外智力。推广“创新在高校、创业在园区”模式,选聘500名优秀科技企业企业家到高校担任产业教授,全面推行产学研联合培养研究生的“双导师制”。重点在企业建设院士工作站500个、“千人计划”工作站500个、博士后创新实践基地500个、研究生工作站500个。

